

Образовательный проект Home Credit Bank

ПЕРВЫЙ ЛИДЕР- КОНСТРУКТОР



1 НАВЫК = 8
МИНУТ



БЕСПЛАТНЫЙ
ДОСТУП



ТОЛЬКО
РЕАЛЬНЫЙ
ОПЫТ



SKILLGO





Профессиональное
лидерство



Михаил
Трубин

ERASE: ЛУЧШИЙ МЕТОД РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ



Прояви эмпатию и выяви истинную причину жалобы



Отдели проблему от эмоций и предложи решение



Воодушеви клиента тем, что вам вместе удалось найти лучшее решение



Лучшие книги
по теме

ERASE: ЛУЧШИЙ МЕТОД РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ



Первоклассный сервис как конкурентное преимущество, Джон Шоул

Курс на первоклассный сервис – стратегия интернациональная, применимая в любой стране. Примеры плохого сервиса существуют в странах с давними рыночными традициями, и автор приводит примеры краха крупных компаний именно из-за недостаточной приверженности идее первоклассного сервиса. Прочитав эту книгу, менеджеры высшего и среднего звена узнают, как мотивировать сотрудников предоставлять сервис высочайшего уровня, что позволит повысить прибыльность компании, увеличить долю рынка, завоевать лояльность клиентов.

<https://www.litres.ru/dzhon-shoul/pervoklassnyy-servis-kak-konkurentnoe-preimuschestvo/>



Искренний сервис, Максим Недякин

Из этой книги вы узнаете, как сделать работу с клиентами эффективной и человечной, как ее контролировать, как формировать у персонала увлеченность общим делом, почему нужно делать для посетителей больше, чем они ожидают, и насколько важно живое общение для повышения качества обслуживания. Книга будет полезна всем, кто работает в сферах торговли, общественного питания, предоставления любых видов услуг.

<https://www.litres.ru/maksim-nedyakin/iskrenniy-servis/>



ЛИДЕРЫ- ЛИДЕРАМ

«Задача лидера в том, чтобы было больше лидеров, а не в том, чтобы было больше тех, кто следует за лидером»

Ральф Нейдер

